

Förvaltningen för funktionsstöds rutin för kontinuitetsplanering

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
Anvisning
► **Rutin**
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av: Avdelningschef stab, kommunikation och säkerhet	Gäller för: Förvaltningen för funktionsstöd	Diarienummer:	Datum och paragraf för beslutet:
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid:	Senast reviderad: 250609	Dokumentansvarig: Utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap

Bilagor:

Mall kontinuitetsplan, Mall Identifiering av aktiviteter, avbrottstider och kritiska beroenden.

Innehåll

Inledning	5
Syftet med denna rutin	5
Vem omfattas av rutinen	5
Bakgrund	5
Lagstadgad verksamhet	5
Samhällsviktig verksamhet	5
Risk- och sårbarhetsanalys (RSA).....	6
Kontinuitetsplanering	6
Kriteriemodell	6
Utgångspunkter för kontinuitetsplanering	6
Ansvar	7
Enhetschef	7
Stöd	7
Avgränsningar.....	7
Koppling till andra styrande dokument	7
Stödjande dokument.....	7
Rutin.....	8
Åtaganden och kritiska beroenden.....	8
Samhällsviktig och lagstadgad verksamhet.....	8
Identifiera avbrottstider	8
Prioritering av reservrutiner och återställningstid.....	9
Upprätta kontinuitetsplan för identifierade aktiviteter	9
Upprätta instruktion för krishantering	9
Aktualitet.....	9
Uppföljning.....	9

Övning	10
Tips på övningar!	10
Begreppslista	11
Aktiviteter	11
Kriteriemodell	11
Kritiska beroenden	11
Åtaganden.....	11

Inledning

Syftet med denna rutin

Syftet med denna rutin är att skapa en gemensam struktur för hur förvaltningens verksamheter ska arbeta med kontinuitetsplanering.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tills vidare för samtliga verksamheter inom förvaltningen för funktionsstöd.

Bakgrund

Oavsett vilken störning som verksamheten drabbas av är det viktigt att det finns en plan för att inom kortast möjliga tid och med minsta konsekvenser återgå till normal verksamhet. Kontinuitetsplaneringen ligger till grund för att fortsätta bedriva verksamheten oavsett störning.

I lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (LEH) framgår att kommuner ska minska sårbarheten i sin verksamhet och ha en god förmåga att hantera krissituationer i fred och höjd beredskap.

Enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) skall den enskilde genom insatserna tillförsäkras goda levnadsvillkor. Insatserna skall vara varaktiga och samordnade. För verksamheten enligt denna lag skall det finnas den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad skall kunna ges.

Lagstadgad verksamhet

Lagstadgad verksamhet är den verksamhet som kommunen enligt lag är skyldig att utföra.

Samhällsviktig verksamhet

Samhällsviktig verksamhet är verksamhet, tjänst eller infrastruktur som upprätthåller eller säkerställer samhällsfunktioner som är nödvändiga för samhällets grundläggande behov, värden eller säkerhet. Den samhällsfunktion som främst rör förvaltningen för funktionsstöd är socialtjänst. Samhällsfunktionen avser förmågan att upprätthålla samhällets stöd och hjälp till människor som är långvarigt utsatta eller i mer tillfälliga svårigheter, och ska säkerställa människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.

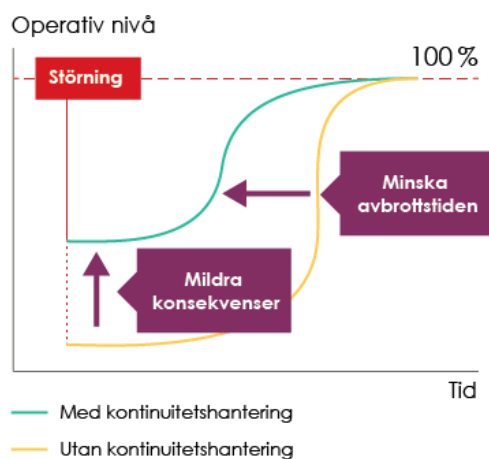
Risk- och sårbarhetsanalys (RSA)

RSA ligger till grund för arbetet med kontinuitetsplanering. I varje samhällsviktig verksamhets RSA identifieras de kritiska beroenden som verksamheten har och detta ligger till grund för arbetet med kontinuitetsplanering.

Kontinuitetsplanering

Kontinuitetsplanering handlar om att planera för att en verksamhet ska fungera på en tolerabel nivå, oavsett vilken störning den utsätts för. Vad en tolerabel nivå innebär bestäms i varje enskilt fall. Med kontinuitetsplanering kan verksamheter snabbare återhämta sig från och mildra konsekvenserna av en inträffad händelse. Arbetet med kontinuitetsplanering har ett internt fokus och utgår ifrån en kartläggning av den egna verksamheten och dess beroenden.

Arbetet med kontinuitetsplanering utgår ifrån de åtaganden som har höga tillgänglighetskrav, det vill säga där endast mycket korta avbrott kan accepteras.



Kriteriemodell

Vid bedömning av risker för verksamheten kan man ta hjälp av en kriteriemodell för att fastställa vilka aktiviteter som ska prioriteras i kontinuitetsplaneringen. Se begreppslistan för exempel på kriteriemodell.

Utgångspunkter för kontinuitetsplanering

Omvärlden förändras ständigt och vilket påverkar samhället alltmer och ger allt större konsekvenser för verksamheten och individen.

Klimatförändringar påverkar hela samhället på olika nivåer. Klimateffekter kan innebära naturolyckor och extremväder med snabba förlopp, så som ras- och skred, översvämning, skyfall, värmebölja, torka, skogsbrand och storm. Utöver klimatförändringar är ett ständigt förändrande säkerhetsläge något som kan påverka verksamheten genom cyberattacker, terrorhot, påverkad infrastruktur och risk för krig.

Förvaltningens verksamheter måste ta ovanstående i beaktning vid utformningen av sina kontinuitetsplaner.

Ansvar

Enhetschef

Förvaltningens enhetschefer ansvarar för att upprätta kontinuitetsplaner för alla prioriterade aktiviteter inom samhällsviktiga och lagstadgade åtaganden inom den egna verksamheten.

Stöd

Utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap är ansvarig för att ta fram rutiner och mallar i syfte att underlätta arbetet med kontinuitetsplanering. Vid behov av stöttning i arbetet med kontinuitetsplanering kontaktar enhetschef utvecklingsledare.

Avgränsningar

Denna rutin är förvaltningsövergripande och ska ses som vägledande i arbetet med den kontinuitetsplanering som ska bedrivas inom förvaltningens samtliga verksamheter.

Koppling till andra styrande dokument

- Göteborgs Stads plan för arbetet med civil beredskap 2024-2027
- Göteborgs Stads riktlinje för höjd beredskap
- Förvaltningen för funktionsstöds beredskapsplan
- Förvaltningen för funktionsstöds rutin för krislådor
- Rutin för värmebölja

Stödjande dokument

- Mall för kontinuitetsplan
- Mall Identifiering av aktiviteter, avbrottstider och kritiska beroenden

Rutin

Åtaganden och kritiska beroenden

Utgångspunkten i verksamhetens kontinuitetsplanering är att göra en sammanställning av alla verksamhetens åtaganden, vilka aktiviteter som ingår i varje åtagande och vad som krävs för att upprätthålla dessa. Detta sker genom att ställa följande frågor:

- a. Vilka åtaganden finns i verksamheten?
- b. Vilka aktiviteter består dessa åtaganden av?
- c. Vilka kritiska beroenden har dessa aktiviteter?

Inledningsvis bryts varje åtaganden ned i aktiviteter, exempel på ett åtagande kan vara boendestöd där till exempel handla mat kan vara en aktivitet.

Därefter identifieras de kritiska beroende som krävs för att genomföra respektive aktivitet, ett exempel på kritiskt beroende kan vara personal.

De kritiska beroendena delas upp i interna och externa, där interna är resurser förvaltningen förfogar över själva och externa är resurser som andra förvaltningar eller andra externa organisationer förfogar över.

Kartläggningen dokumenteras i en mall, se bilaga ”Identifiering av aktiviteter, avbrottstider och kritiska beroenden”.

Samhällsviktig och lagstadgad verksamhet

Vid högsta beredskap är samhällsviktig verksamhet den enda verksamhet som ska bedrivas. För att särskilja lagstadgad och samhällsviktig verksamhet görs en bedömning utifrån aktivitetens behövlighet för den enskildes liv och hälsa. Grunden i all kontinuitetsplanering är att reservrutiner ska finnas för all lagstadgad och samhällsviktig verksamhet, men skyldigheten att upprätthålla samhällsviktig verksamhet går längre och omfattar även högsta beredskap.

Identifiera avbrottstider

När alla aktiviteter sammanställs så resulterar detta i en bruttolista där fokus i första hand är att skapa reservrutiner främst för prioriterade aktiviteter med kort avbrottstid i lagstadgade och samhällsviktiga verksamheter. För att veta vilka aktiviteter som skall prioriteras kan följande frågor ställas:

- a. Hur snabbt ger en störning i aktiviteten negativ effekt?
- b. Är aktiviteten lagstadgad eller samhällsviktig?
- c. Finns det situationer eller tider på dygnet som är extra sårbara?

Svaren på dessa frågor identifierar aktivitetens avbrottstid och hur prioriterad aktiviteten ska vara i kontinuitetsplaneringen. Kort avbrottstid och samhällsviktig verksamhet är högst prioriterad. Viktigt att se till konsekvenserna också, där risker för liv och hälsa alltid ska prioriteras.

Prioritering av reservrutiner och återställningstid

Varje aktivitets avbrottstid ligger till grund för hur snabbt reservlösningar för de kritiska resurserna måste aktiveras, det vill säga resursernas återställningstid.

Vid val av reservrutiner måste man ta ställning till konsekvenserna i relation till kostnad och svårighet att minimera eller eliminera risken.

Stora konsekvenser, men ingen risk att händelsen skall inträffa leder i regel inte till någon åtgärd. Reservrutinerna skall vara genomförbara och rimliga, ej omöjliga.

Viktigt att tänka på att alltid måste säkerställa liv och hälsa.

Stödfunktioners avbrottstider och återställningstider baseras på effekten ett avbrott har på den verksamhet som den stödjer.

Upprätta kontinuitetsplan för identifierade aktiviteter

Börja med att skapa reservrutiner för samtliga kritiska beroenden i verksamheten. Säkerställ att reservrutinerna fungerar och håller sig inom återställningstiden. Om det är reservrutiner som inbegriper externa resurser så måste det säkerställas att organisationen som förfogar över resursen kan tillhandahålla den vid uppmaning och inom återställningstiden. Viktigt att eventuella överenskommelser finns dokumenterade hos båda parter.

Upprätta instruktion för krishantering

I syfte att hantera kriser så bra som möjligt är krisplan en viktig del av kontinuitetsplaneringen. Krisplanen bör innehålla de krishanteringsrutiner som behövs för att snarast hantera krisen och för att alla medarbetare skall kunna agera så snabbt och korrekt som möjligt vid en kris. Krisplanen behöver innehålla viktiga telefonnummer och checklistor för hantering av krisen. Mallen för "Lokal krishanteringsplan" kan vid behov användas.

Aktualitet

Varje kontinuitetsplan ska aktualitetsprövas och vid behov revideras minst en gång om året.

Uppföljning

Vid aktiverade reservrutiner enligt kontinuitethanteringsplanen ska efterföljande uppföljning och eventuell revidering av krishanteringsplanen och kontinuitetsplan genomföras.

Övning

Övning ska ske minst en gång om året till exempel i samband med APT då man går igenom kontinuitetsplanen, kontrollerar krispärm och så vidare.

Det viktigaste med att öva är att belysa de konsekvenser en störning ger och att hitta reservlösningar för att öka förmågan att fortsätta bedriva verksamheten trots störningar.

Tips på övningar!

Simulera ett:

- Strömavbrott
 - Finns det någon livsuppehållande utrustning i verksamheten? Hur ser laddningsrutinerna ut för reservbatterier?
 - Hur lagar vi mat utan el?
- Vattenavbrott
 - Är våra vattendunkar fyllda med vatten så vi klarar det mest akuta behovet?
 - Hur lagar vi mat utan vatten?
- Cyberattack
 - Finns alla viktiga uppgifter utskrivna och är aktuella? OBS! Tänk på GDPR!
 - Hur anpassar vi arbetet då våra datasystem inte fungerar?
- Problem med framkomligheten
 - Vilka arbetsuppgifter är prioriterade vid personabortfall?
 - Finns rutiner för att personal som bor nära enheten kallas in vid kris?

Vilka konsekvenser får en av ovan angivna störningar för verksamheten?

Vad kan vi göra för att minska dessa konsekvenser?

Begreppslista

Aktiviteter

Alla de insatser som görs vid utförandet, till exempel medicinhantering eller matlagning.

Kriteriemodell

För att bedöma skadans omfattning för förvaltningen kan en kriteriemodell vid behov användas. Exempel på kriteriemodell:

Kategori \ Konsekvens	Mindre Obetydlig konsekvens för organisationen	Måttlig Måttliga konsekvenser för organisationen	Betydande Betydande konsekvenser för organisationen	Kritisk Organisationens existens är hotad
Omvårdnads- förmåga	Obehag eller obetydlig skada Omvårdnads- förmågan bibehålles	Förlängd väntetid för en eller två vårdtagare Högre vårdnivå för en eller två vårdtagare Omvårdnads- förmågan kommer temporärt att minska	Förlängd väntetid för tre eller fler vårdtagare Högre vårdnivå för tre eller fler vårdtagare Omvårdnads- förmågan kommer att påverkas för en längre tid	Dödsfall eller större kvarstående funk- tionsnedsättning på grund av felaktig behandling Omvårdnads- förmågan kommer att vara långsiktigt påverkad
Ekonomi	Smärre justering i gällande budget, alla planerade aktiviteter kan genomföras Egendomsskador (≤ 50 000 SEK)	Omprioritering i gällande budget, fåtal planerade aktiviteter kan ej genomföras Egendomsskador (≤ 200 000 SEK)	Större ompriori- tering i gällande budget, ett större antal planerade aktiviteter kan ej genomföras Egendomsskador (≤ 1 000 000 SEK)	Gällande budget räcker inte till, stöd utifrån krävs för att genomföra plane- rade prioriterade aktiviteter Egendomsskador (> 1 000 000 SEK)
Varumärke	Varumärket relativt opåverkat Fåtal klagomål (≤ 5)	Varumärket ifråga- satt och kortsiktigt påverkat (veckor) Större antal klagomål (> 5)	Varumärket kraftigt ifrågasatt och påverkat på medellång sikt (månader) Fåtal krav på åtgärder och/eller kompensation (≤ 5)	Varumärket totalförstört och långsiktigt påverkat (år) Stort antal krav på åtgärder och/eller kompensation (> 5)

Kritiska beroenden

Resurser som krävs för att aktiviteterna ska kunna genomföras.

Interna beroenden -Resurser förvaltningen själva förfogar över.

Externa beroenden -Resurser som någon annan förvaltning eller organisation förfogar över.

Åtaganden

Åtaganden är den verksamhet som utförs till exempel boendestöd eller personlig assistans.